



A DORLING KINDERSLEY BOOK

www.dk.com

Copyright © 1999 Dorling Kindersley Limited
Text copyright © 1999 Robert Heller

Translation © 2001 Monika Vosková
Czech edition © 2001 Nakladatelství Slovart

All rights reserved

Robert Heller
JAK ÚSPĚŠNĚ PRODÁVAT

Z anglického originálu *Selling Successfully*
(Dorling Kindersley, London, 1999)
přeložila Monika Vosková

Odpovědná redaktorka Marcela Nejedlá
Editor Petr Hejný

Vydalo Nakladatelství Slovart, s. r. o., v roce 2001

Vydání první
Sazbu zhotovil Alias Press

Tisk Tlačiarne BB, s. r. o., Banská Bystrica

ISBN 80-7209-298-7

www.slovart.cz

OBSAH

4 ÚVOD

PŘÍPRAVA PRODEJE

6 SPĚJEME
K ÚSPĚCHU

8 ZÍSKÁVÁNÍ
SEBEDŮVĚRY

10 SEBEZDOKONALOVÁNÍ

12 ORGANIZACE

14 POUŽÍVÁNÍ ELEKTRONIKY



JEDNÁNÍ SE ZÁKAZNÍKY

16 JAK POROZUMĚT
TYPŮM ZÁKAZNÍKA

18 VYHLEDÁVÁNÍ
ZÁKAZNÍKŮ

- 20** ZÁKAZNICKÝ PRŮZKUM
- 22** EFEKTIVNÍ JEDNÁNÍ
- 26** SLUŽBA ZÁKAZNÍKŮM
- 28** USPOKOJOVÁNÍ ZÁKAZNÍKŮ



UZAVŘENÍ ÚSPĚŠNÉHO PRODEJE

- 32** PLÁN POSTUPU
- 34** POUŽÍVÁNÍ PZTPA
- 38** PÍSEMNÁ KOMUNIKACE
- 40** VYUŽITÍ TELEFONU
- 42** PLNÉ VYUŽITÍ SCHŮZEK



- 44** PREZENTACE
- 46** JEDNÁNÍ O PODMÍNKÁCH
- 50** PLÁCNEME SI

VEDENÍ PRODEJNÍCH TÝMŮ

- 52** VEDENÍ TÝMU
- 54** VÝCVIK TÝMU
- 58** PRODEJNÍ TELEFONÁTY
- 60** ODMĚNY A URČOVÁNÍ CÍLŮ
- 62** UZNÁVÁNÍ DOBRÝCH VÝKONŮ
- 64** ŘÍZENÍ PRODEJNÍCH PORAD
- 66** HODNOCENÍ SCHOPNOSTÍ A DOVEDNOSTÍ
- 70** REJSTRÁK